

## 新北市政府整體地政業務施政民眾滿意度調查表 數據統計及簡要分析報告

壹、科室/地所別：新北市汐止地政事務所

貳、有效樣本數：

本次發出問卷數為 100 份，共計回收 100 份，回收率為 100%。

參、及抽樣方式：

本所受分配數量為 100 份，調查工作天數為 15 天，換算平均 1 天之應發送 7 份 (6.67 份)；查本所平均 1 天之洽公民眾數約有 120 人次，約平均 17 位 (17.14 位) 民眾發送 1 份問卷供填寫。

肆、數據統計及簡要分析

一、請問您本次來地政局/地所洽辦業務類別？

	登記業務	測量業務	地價業務	各類謄本業務	諮詢服務	其他	合計
人數	50	7	2	22	2	17	100
比重(%)	50%	7%	2%	22%	2%	17%	100%
其他業務為：	複選洽辦業務類別						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，有 5 成 (50%) 的受訪者所洽辦之業務類別為「登記業務」；其次為「謄本業務」比重約 22%；接著為「其他」（複選洽辦業務類別）比重約 17%；再來則為「測量業務」比重約 7%；最後為「諮詢服務」與「地價業務」比重皆是約 2%。顯示登記業務與謄本業務為本所業務之大宗，兩者合計之比率為 72%。						

二、各項服務之滿意程度：

(一)洽公環境適切性(平均滿意度為 98.33%)

1、洽公環境綠美化						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	67	30	3	0	0	100
比重(%)	67%	30%	3%	0%	0%	100%
合計(%)	97%		3%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所於一樓大廳及廁所廣置綠色植栽，增添辦公場域之美感，故民眾反應普遍良好。					
2、洽公環境舒適整潔						
滿意度	5	4	3	2	1	合計

人數	69	31	0	0	0	100
比重(%)	69	31	0	0	0	100%
合計(%)	100%		0%		100%	
不滿意原因：	受訪者未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 100%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所專人每日維護辦公廳舍及廁所之整潔，且定期進行清潔打蠟，隨時保持洽公環境之舒適，民眾感受良好。					
3、服務項目清楚辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	67	32	1	0	0	100
比重(%)	67%	32%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%		100%	
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 99%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於櫃台及服務台等辦公區域皆懸掛受理申辦項目吊牌，洽公民眾可清楚辨識，故民眾感受良好。					
4、引導標示牌清楚辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	70	29	1	0	0	100
比重(%)	70%	29%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%		100%	
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 99%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於一樓大廳設有樓層圖，另於地板置有指引貼紙，均可引導洽公民眾洽辦相關業務，故民眾感受良好。					
5、洽公雙語環境設計辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	60	36	4	0	0	100
比重(%)	60%	36%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%		100%	
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公雙語環境設計辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所受理申辦項目之指示牌、案件處理期限、各式收費表準等資訊，皆以雙語呈現，方便外籍人士洽辦業務。					

6、洽公現場申辦行動路線順暢						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	70	29	1	0	0	100
比重(%)	70%	29%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 99%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所聯合服務中心及綜合收件櫃檯之皆位在大門入口處，且設有走動式服務人員協助引導，故民眾感受良好。					

## (二)服務設施合宜性(平均滿意度為 94.6%)

1、書寫桌、等待位置方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	68	26	5	1	0	100
比重(%)	68%	26%	5%	1%	0%	100%
合計(%)	94%		5%	1%		100%
不滿意原因：	推測係因民眾等候區座位數較少，導致不滿意情形。					
簡要分析：	(1)目前情形：由於適逢防疫期間，為保持社交安全距離，暫停開放部分民眾等候區空間。 (2)現行改善方式：本所於審查區前方另規劃有民眾洽談區，惟因距離櫃台距離較遠，民眾普遍較少使用，現行由走動式服務人員機動引導民眾至該區等候叫號。 (3)未來辦理方式：俟疫情解封後可恢復原暫停開放之民眾等候空間。					
2、電話、廁所、飲水設備方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	67	30	1	2	0	100
比重(%)	67%	30%	1%	2%	0%	100%
合計(%)	97%		1%	2%		100%
不滿意原因：	本所飲水機為 107 年底汰換、加上(投幣式)電話普遍較少民眾使用，推測係因廁所間數較少，且需攀爬樓梯始能到達，因此民眾較不滿意。					
簡要分析：	(1)目前情形：供民眾使用之男、女性化妝室為各 1 間，位於 1 至 2 樓梯間。 (2)現行改善方式：本所一樓大廳後方另有 1 間性別友善廁所，尚無須攀爬樓梯即可到達。 (3)未來辦理方式：俟未來有建築物重建機會將納入規劃。					
3、無障礙設施方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	54	40	6	0	0	100
比重(%)	54%	40%	6%	0%	0%	100%
合計(%)	94%		6%	0%		100%

不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於本所「無障礙設施方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 94%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所設有無障礙坡道及舒適之性別友善暨無障礙廁所，方便各種不同需求者使用。					
4、申請書表與範例符合需求						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	65	29	6	0	0	100
比重(%)	65%	29%	6%	0%	0%	100%
合計(%)	94%		6%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「申請書表與範例符合需求」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 94%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所聯合服務中心置有多項申請書表及紙本範例，於民眾書寫區亦置有電腦提供電子書寫範例，民眾可依需求自由調整顯示比例，故民眾反應良好。					
5、地政文宣索取及資訊公開程度(如法令、措施等宣導)						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	62	32	6	0	0	100
比重(%)	62%	32%	6%	0%	0%	100%
合計(%)	94%		6%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「地政文宣索取及資訊公開程度(如法令、措施等宣導)」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 94%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所於民眾書寫區旁，擺放各式地政文宣摺頁供民眾自由索取，另有多媒體導覽機輪播業務宣導海報、影片等，多元方式向民眾揭露地政業務資訊。					

### (三) 服務禮儀親和性：(平均滿意度為 99.6%)

1、服務人員主動招呼、引導						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	80	20	0	0	0	100
比重(%)	80%	20%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所設有走動式服務人員及志工，於值勤時皆會主動詢問民眾需洽辦的業務，並協助其抽取號碼牌或引導至相關洽辦櫃檯，故反應相當良好。					

2、服務人員主動協助檢查應備文件						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	74	26	0	0	0	100
比重(%)	74%	26%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%之受訪者對於本所「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所服務人員皆主動詢問洽公民眾，並引導至聯合服務中心先行整理應附繳證件，加速收件流程，減少民眾等候時間，故反應相當良好。					
3、服務人員主動告知如何申辦						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	76	23	1	0	0	100
比重(%)	76%	23%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99%之受訪者對於本所「服務人員主動告知如何申辦」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所聯合服務中心有資深同仁及審查人員，皆能主動告知民眾如何申辦及相關應備文件，並對申辦流程予以詳細解說，故反應相當良好。					
4、服務人員主動回應處理情形						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	76	23	1	0	0	100
比重(%)	76%	23%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99%之受訪者對於本所「服務人員主動回應處理情形」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所同仁受理民眾申辦之案件，皆會主動回應辦理情形，且現行案件辦理情形為全面主動通知，民眾可清楚了解案件辦理進度，故反應相當良好。					
5、服務人員現場主動熱心服務						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	77	23	0	0	0	100
比重(%)	77%	23%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%之受訪者對於本所「服務人員現場主動熱心服務」滿					

	意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所服務台、值星官及志工皆積極主動，綜合櫃台同仁亦會起身招呼叫號民眾，並親切詢問欲辦理項目，故民眾反應相當良好。
--	---

#### (四)服務專業性：(平均滿意度為 100%)

服務人員解答清楚、具專業						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	77	23	0	0	0	100
比重(%)	77%	23%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%之受訪者對於本所「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所各業務課皆定期舉辦教育訓練及專業研修測試，且積極參與外單位派訓等，藉此提升同仁專業度，並能帶給民眾正確之資訊，故反應相當良好。					

#### (五)新北市地政機關推動便民措施，民眾感受實用的項目統計及分析：(依比重排序)

排序	便民措施	勾選人數	比重(%)
1	申請謄本免填申請書	93	5.55%
2	跨所申辦服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄收件、住址隱匿服務)	88	5.25%
3	跨縣市代收案件服務及申領人工登記簿謄本服務	86	5.13%
4	案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式(提供登記、複丈案辦理情形、公告期滿、逾期末領案件等)	85	5.07%
5	地政規費或登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務	84	5.01%
6	案件收據提供 Qrcode 查詢辦理情形及加註線上登記公告查詢方式	81	4.83%
7	跨縣市收辦登記(住址變更登記、更名登記、書狀換給登記、門牌整編登記、戶政更正有案之更正登記、預告登記、塗銷預告登記、拍賣登記、抵押權塗銷登記及抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類)	78	4.65%
8	申辦案件免附戶籍、地籍謄本及工商登記事項等，透過系統代為查詢或列印服務	76	4.53%
9	新北不動產 i-Land (愛連) 網查詢系統	73	4.35%

	跨機關服務（戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等）	73	4.35%
10	網路線上申辦各類服務（如申領謄本、地籍異動即時通、案件申辦等服務）	71	4.23%
11	宅配或現場購買土地界標	68	4.05%
	受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務	68	4.05%
12	提供隨案申請住址隱匿、地籍異動即時通服務、自用住宅用地稅率服務。	67	4.00%
13	鑑界測量成果圖便利購	62	3.70%
14	高齡友善服務（如硬體設施、櫃檯免抽號服務、到府（院）服務等）	61	3.64%
15	土地合併複丈案免附土地使用分區證明	60	3.58%
	我的新北不動產個人產權查詢服務	60	3.58%
	申請建物第一次登記，有檢附建物標示圖者免辦建物測量	60	3.58%
16	地所代收及審查地籍清理土地權利價金申領案服務	59	3.52%
	「地籍清理土地整合查詢系統」提供「地籍清理資料」、「標售公告資料」及「價金申領資料」線上查詢服務	59	3.52%
17	超商申領地政電子謄本服務	58	3.46%
18	LINE 及 Skype 線上客服或新北地政局 Facebook	54	3.22%
19	地政專車行動服務（瑞芳、淡水、汐止及新店）	53	3.16%
	合計	1667	100%

◎整體而言，對於新北市政府地政局提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	1232	403	39	3	0	1667
比重(%)	73.46%	24.03%	2.33%	0.18%	0%	100%
合計(%)	97.49%		2.33%	0.18%		100%
不滿意原因：	2分以下不滿意原因有： 1. LINE 及 Skype 線上客服或新北地政局 Facebook 本所現行僅推辦 LINE 線上客服，平均每月服務人次約 1 至 2 人，未來將持續宣導，另新北地政局 Facebook 可辦理較有興趣關注之主題票選，或透過後臺數據分析民眾較有感之主題後製作相關貼文，期增加滿意度。 2. 宅配或現場購買土地界標 由於問卷採不具名方式填寫，本所未能查詢受訪者是否曾至本所辦理測量相關案件，且因該便民服務推辦至今大多獲得正面肯定，未曾有民眾反應不便之處，爰無從推測不滿意原因，後續將持續追蹤以瞭解滿意情形。					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，在多達 24 項之便民措施中，最多數民眾認為較有感或較常洽辦之便民服務項目為「申請謄本免填申請書」，比重約 5.55%；其次為「跨所申辦服務（核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄					

滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	1232	403	39	3	0	1667
比重(%)	73.46%	24.03%	2.33%	0.18%	0%	100%
合計(%)	97.49%		2.33%	0.18%		100%
收件、住址隱匿服務)」，比重約 5.25%；接著為「跨縣市代收案件服務及申領人工登記簿謄本服務」，比重約 5.13%。雖各項便民措施之間票數差距甚小，惟仍可發現以「方便」、「省時」、「簡化」等之便民措施，係民眾普遍為較有感且較常洽辦之項目。						

### 三、就您的整體印象來說，您對於新北市整體地政業務施政品質的表現，請問您是否滿意？(平均滿意度為 98%)

滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	65	33	2	0	0	100
比重(%)	65%	33%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
滿意原因：						
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%之受訪者對於「新北市整體地政業務施政品質」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所積極配合推辦各項多元服務及便民措施，且服務同仁專業具親和，能主動協助民眾解決問題，致力提供民眾最滿意的服務。					

### 四、其他建議事項：

項次	類別	民眾反映/建議事項	處理情形
1	服務設施合宜性	設備較老舊	為提升本所洽公環境，於 108 年 4 月陸續辦理辦公空間規劃調整，並就聯合服務中心、綜合收件櫃檯、哺乳室、書寫區、查詢區及等待區等民眾較常使用空間進行改善，增加環境綠美化，以優化服務設施，未來如有具體建議亦將持續精進。

(一)民眾建議事項類別分析…

※說明：類別項目包括「登記業務」、「測量業務」、「地價業務」、「資訊業務」、「地籍業務」…等(業務名稱可自行新增)及「服務態度」、「服務環境」、「其他」。

(二)民眾建議事項後續處理情形…

### 五、基本資料：

#### (一)您是否第一次至地政局/本所洽辦業務：

	是	否
人數	12	88
比重(%)	12%	88%

<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次受訪者有將近 9 成(88%)並非第 1 次至本所洽辦業務，僅有不到 2 成(12%)者係第一次至本所洽公。
--------------	---

**(二)性別：**

	男	女
人數	64	36
比重(%)	64%	36%
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次受訪者男性比重高於女性，男性比重約 6 成(64%)；其次女性比重將近 4 成(36%)。	

**(三)年齡：**

	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
人數	0	22	19	20	23	16
比重(%)	0	22%	19%	20%	23%	16%
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次受訪者年齡為 21-60 歲，比重為將近 8 成(84%)；其次為 61 歲以上，比重約為 2 成(16%)。					

**(四)教育程度**

	國小及國小以下	國(初)中	高中(職)	大學/專科	研究所以上
人數	0	3	22	66	9
比重(%)	0%	3%	22%	66%	9%
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次受訪者教育程度多落在大學/專科程度，比重將近 7 成(66%)；其次為高中(職)，比重約 2 成(22%)；接著為研究所以上，比重將近 1 成(9%)。				

**(五)身分/職業**

	土地或建物所有權人	地政士(含助理)	不動產經紀或包租代管業	不動產估價師	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	4	62	5	1	7	1	15	5
比重(%)	4%	62%	5%	1%	7%	1%	15%	5%
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次受訪者之身分/職業多為地政士，比重約 6 成；其次則為自由業，比重將近 2 成(15%)，再來則為工商金融業，比重將近 1 成(7%)。							

**(六)過去一年(含本次)至地政局/地政機關洽辦次數**

	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	8	19	17	56
比重(%)	8%	19%	17%	56%
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，本次將近 6 成(56%)之受訪者過去一年(含本次)至地政局/地政機關洽辦業務的次數為 11 次以上；其次洽辦次數為 2-5 次，比重將近 2 成(19%)，再來則是洽辦次數為 6-10 次，比重亦將近 2 成(17%)。			

**伍、整體簡要分析：**

透過本次問卷結果顯示，本所洽公環境、服務禮儀、同仁專業度及本所推辦之

各項地政便民服務措施等，其各構面平均滿意度均達 97%以上。然在服務設施、無障礙設施使用、雙語環境設計等則尚有改善空間，本所將持續努力，提供民眾更好的服務，藉以提升滿意度。